

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA KLINIK ABU SAAD
GUMUKMAS, JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**FIRSA ZERLINDA AZZA IKFANI
2110411184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firsia Zerlinda Azza Ikfani

NIM : 2110411184

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA KLINIK ABU SAAD GUMUKMAS, JEMBER***. Adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan sikap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 16 Maret 2025

Yang menyatakan,



Firsia Zerlinda Azza Ikfani

SKRIPSI

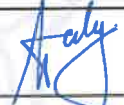
**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA KLINIK ABU SAAD
GUMUKMAS, JEMBER**

Oleh : FIRSA ZERLINDA AZZA IKFANI

NIM 21.1041.1184

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE., MM.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Importance Performance Analysis* Pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada

Hari : Rabu

Tanggal : 30 April 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Tim Penguji



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM
NPK. 1986051411703796

Anggota 1,



Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM
NPK. 1979120811503633

Anggota 2,



Nursaidah, SE., MM
NPK. 1985060111509637

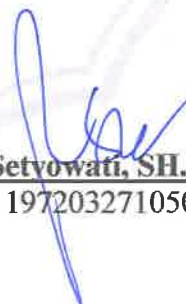
Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Trias Setvowati, SH., SE., MM
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini:

1. Terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya tercinta, ayah saya Ikfan Tohari dan ibu saya Ismiani yang selalu membimbing, memahami, mendukung, dan selalu mendoakan keberhasilan saya tiap waktu, serta memberikan segala bentuk semangat, motivasi dan kasih sayang yang tiada habisnya kepada saya. Dan terima kasih untuk adik saya tercinta Hafiz Maulana Ikfani yang selalu mendukung saya, memberikan saya semangat. Terima kasih untuk keluarga saya tercinta karena selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun dan selalu mengusahakan apapun untuk kebaikan saya, serta selalu menjadi alasan saya untuk terus berjuang dan berusaha.
3. Terima kasih teruntuk sahabat-sahabat saya selalu memberi *support* dan membantu saya Prisna, Yullisya, Regita, Annisa, Avinta, Shafa, Risa yang selalu memberikan dukungan dan menemani serta memberi semangat di tiap perjalanan perkuliahan ini mulai dari semester 1 hingga saat ini, terima kasih sudah membersamai saat senang maupun sedih dalam perjalanan saya. Serta untuk Eva Wulandari, SE. yang memberi saya motivasi, semangat, memahami, mendukung, serta menasihati saya pada saat penyusunan skripsi ini. Serta orang-orang lain di hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan semuanya namanya, terima kasih juga telah memberi *support* dan semangat kepada saya pada saat penyusunan skripsi ini, *it means a lot for me, thanks all*.
4. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku dosen penguji dan Ibu Wahyu Eko Setianingsih SE., MM serta Ibu Nursaidah SE., MM selaku dosen pembimbing atas semua ilmu yang telah diberikan selama ini, memberikan bimbingan, saran, serta bantuan, dan arahan sehingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
5. Terima kasih kepada instansi Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang telah memberikan izin pada saya untuk menjadi objek pada penyusunan skripsi saya ini, terutama Nindi Sintia Dewi, S.Psi yang juga memberikan semangat dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Terima kasih saya ucapkan kepada teman-teman angkatan 21 khususnya prodi Manajemen, terima kasih telah memberikan cerita di tiap kelas perkuliahan, dan terima kasih atas segala dukungannya selama ini.
7. Terima kasih juga saya ucapkan kepada almamater saya Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menaungi saya dan menjadi jembatan saya untuk menuntut ilmu.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah 2 : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6).

"Hasbunallah wa ni'mal wakil ni'mal maula wa ni'man nasir."

Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan Dia sebaik-baik pelindung, sebaik-baik pemimpin, dan sebaik-baik penolong.

“Senantiasa libatkan Allah SWT dalam segala urusan agar yang berat menjadi ringan, dan yang sulit menjadi mudah.”

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes story*esnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun ga akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, Jadi tetap berjuang ya!”

-Fardi Yandi-

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA KLINIK ABU SAAD GUMUKMAS, JEMBER”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi saya kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
5. Ibu Wahyu Eko Setianingsih SE., MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Nursaidah SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku dosen penguji utama yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis, khususnya bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember.
9. Klinik Abu Saad yang telah memberikan izin penelitian dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam proses penelitian.
10. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang selalu mensupport dalam segala hal.
11. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 21 khususnya Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup kata pengantar ini, saya sebagai penulis menyadari jika ada beberapa kekurangan atas penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak lainnya yang berkepentingan. Serta semoga skripsi ini juga dapat menjadi refrensi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu di bidang yang relevan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan rahmat-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 16 Maret 2025

Penulis



Firsia Zerlinda Azza Ikfani



DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.3 Definisi Jasa	10
2.1.4 Karakteristik Jasa	11
2.1.5 Konsep Kualitas Jasa	11
2.1.6 Komponen dan Kualitas Jasa	12
2.1.7 Model Kualitas Jasa	12
2.1.8 Konsep Kepuasan Pelanggan	13
2.1.9 Faktor-Faktor Kepuasan Jasa Pelayanan Pelanggan	14
2.1.10 Layanan Pelanggan	15
2.1.11 Kualitas Layanan	16
2.1.12 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	26
3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Identifikasi Variabel	27
3.2 Definisi Operasional	27
3.2.1 Kualitas Pelayanan	27
3.2.2 Kepuasan Pelanggan	29
3.3 Desain Penelitian	29
3.4 Jenis Data	29

3.4.1 Data Primer	30
3.4.2 Data Sekunder	30
3.5 .Populasi	30
3.6 .Sampel	30
3.7 .Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.8 .Teknik Pengumpulan Data	31
3.9 .Teknik Analisis Data	32
3.9.1 Uji Instrumen	32
3.9.2 Analisis Deskriptif.....	33
3.9.3 Analisis Kuantitatif.....	33
3.9.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	33
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.1 Profil Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember.....	37
4.1.2 Visi dan Misi, Tujuan, Motto.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi	38
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3 Responden Berdasarkan Alamat	40
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Frekuensi Jawaban Responden	41
4.3.2 Uji Validitas	47
4.3.3 Uji Reliabilitas	48
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.4.1 Hasil Penelitian	48
4.4.2 Pembahasan.....	51
5. KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Hasil Survei Kepuasan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	41
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan	42
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	43
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	44
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	49
Tabel 4.13 Keterangan Diagram Hasil Pengolahan <i>Importance Performance Analysis</i>	50
Tabel 4.14 Tingkat Kesesuaian Responden	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (<i>Gap Model</i>).....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan	35
Gambar 4.1 Struktur Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember	38
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan <i>Importance Performance Analysis</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	63
Lampiran 3 Tabel Frekuensi Jawaban Responden	71
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	86
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 6 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	99
Lampiran 7 Diagram Kartesius Analisis Nilai <i>Importance Performance Analysis</i>	100
Lampiran 8 Dokumentasi	101

